

DAFTAR PUSTAKA

- Aldlaigan, A. & Buttle, F. (2005). Beyond satisfaction: customer attachment to retail bank. *International Journal of bank marketing*, 23(4), pp 349-359
- Alok Kumar Rai, Srivastava Medha. 2013. The Antecedents of Customer Loyalty: An Empirical Investigation in Life Insurance Context. *Journal of Competitiveness* Vol. 5, Issue 2, pp. 139-163, June 2013 ISSN 1804-171X (Print), ISSN, pp 1804-1728
- Ba dan Plavou, 2003, Kepercayaan, Gramedia: Jakarta
- Barnes, JG. 2011. *Secrets of Customer Relationship Management (Rahasia manajemen Hubungan Nasabah)*. Edisi 1. Andi Offset. Yogyakarta.
- Chan, Syafruddin, 2013, *Relationship Marketing: Inovasi Pemasaran yang Membuat Nasabah Bertekuk Lutut*, Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Daniel Asante Kyei, Bedman Narteh. 2016. Relationship marketing Practices and Customer Satisfaction in the Ghanaian banking sector, *European Journal Of Business and Management* ISSN 2222-1905 (paper) ISSN 2222-2839 (online), Vol. 8, No. 16, 2016. Pp 74-88
- Dedy Rakhmad Hidayat, Muhammad Riza Firdaus. 2014. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Kepercayaan, Citra Perusahaan, dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada Nasabah Telkom Speedy di Palangka Raya), *Jurnal Wawasan manajemen*, Vol. 2, Nomor 3, Oktober 2014, pp 234-249
- Dwi Setyo Pranomo, Andi Tri Haryono, Moh Mukeri Warsa. 2016. Pengaruh Relationship marketing Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris Pada BMT Bina Umat Sejahtera Lasem). *Journal Of management*, Vol. 02 No. 02, Maret 2016. pp 1-18
- Fasochah dan Harnoto, Harnoto. 2013. Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah dengan kepuasan konsumen sebagai variabel mediasi (studi pada RS Darul Istiqomah Kaliwungu Kendal), *Jurnal Ekonomi manajemen Akuntansi* - ISSN 0853-8778, No. 34/Th. XX/ April 2013 pp 30-52

Ferdinand, Augusty. 2005. *Structural Equation Modeling Dalam Penelitian Manajemen*. BPUNDIP. Semarang.

Fitri Apriliani, Srikandi Kumadji, Andriani Kusumawati. 2014. Pengaruh Relationship marketing terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah (studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri KC Bandar Jaya), *Jurnal Administrasi (JAB)*, Vol.17, No.1 Desember 2014, administrasibinsnis.studentjournal.ub.ac.id.

Fuad Mas'ud. "Surval Diagnosis Organisasional Konsep & Aplikasi", badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Golis, Christopher C. 1993 *Menjual dengan Empati* Gramedia Pustaka Utama, Jakarta

Hair, J.F., et al. (2010). *Multivariate data analysis*. (7th edition). New Jersey : Pearson Education Inc.

Ilham Tugiso, Andi Tri haryono, Maria M Minarsih. 2016. Pengaruh Relationship, Keamanan, Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Online Shop dan Loyalitas Konsumen Sebagai Intervening (Studi Kasus pada Onlineshop Numira Semarang) *Journal Of management*, Vol.02 No.02 , Maret 2016 pp1-18

John C. Mowen., Mochael Minor. 2002. *Perilaku Konsumen*. Jilid 1. Edisi Kelima. Erlangga. Jakarta.

Keegan, Warren, 2002. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Penerbit PT. Macanan Jaya Cemerlang, Jakarta

Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran (terjemahan)*. Prenhallindo, Jakarta.

L. Bricci, A. Fragata, and J. Antunes. The Effects of Trust, Commitment and Satisfaction on Customer Loyalty in the Distribution Sector. *Journal of Economics, Business and Management*, Vol. 4, No. 2, February 2016 pp 173-177

Linda Meriana, Glori Puteri Maharani Agung, Zeplin Jiwa Husada Tarigan. " Analisis Dampak Kompetensi karyawan terhadap Kepuasan Konsumen Melalui Kualitas Produk dan Kualitas Layanan di Hachi Hachi Bistro Surabaya, *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa* Vol 2 (2014), pp 479-495

Ling-yee Li. Marketing of competence-based solutions to buyers in exploratory relationships: Perspective of OEM suppliers, *Department of Marketing and International Business*, Lingnan University of Hong Kong, Tuen Mun, New Territories, Hong Kong, pp 1206-1213

Lovelock, Christopher H., Joachen Wirtz dan Jacky Mussry. 2010. *Pemasaran*

- Jasa : Manusia, Teknologi, Strategi. Perspektif Indonesia.* Erlangga. Jakarta.
- Martin, E.W., Brown, C.V., Dehayes, D.W., Hoffer, J.A., dan J.A. Perkins, 2005. *Customer Relationship Management: Managing Information Technology.* 5th ed., Pearson, Prentice Hall, US
- McKena dan Pawitra. 2011. *Manajemen Pemasaran.* Edisi kedua. ANDI. Yogyakarta
- Mochamad Syaiful. 2015. Pengaruh Relationship Marketing, Komitmen dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah Auto 2000 Sungkono. *Jurnal Ilmu dan Riset manajemen* , Vol.4 , No. 12 Desember 2015, pp 1-16
- Mohammed T. Nuseir & Hilda Madanat. 4Ps: A Strategy to Secure Customers' Loyalty via Customer Satisfaction. *International Journal of Marketing Studies*; Vol. 7, No. 4; 2015, pp 78-87
- Moorman, C., Deshpande, R & Zaltman, G. (1993) *Relationship between Providers and Users of Market Research: The Role of personal Trust.* Cambridge, MA: Marketing Science Institute.
- Mowen dan Minor. 2002. *Perilaku Konsumen* jilid 1 edisi kelima, Erlangga
- Murry Harmawan Saputra. 2014 Membangun Loyalitas nasabah Melalui Penerapan Strategi Relationship marketing, *SEGMENT Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Volume 10, No 1, pp1-15
- Ndubisi, N.O. (2007). Relationship marketing and customer loyalty. *Journal of Marketing intelligence and Planning*, 25(1), pp 98-105
- Parasuraman (1991). *Marketing Service.* New York: The Free Press
- Patrick, Limo K, Chenuos, Nehemiah Kosgei. 2014. Effects of relationship marketing on customer loyalty : Evidence from petrol service stations in uasin-gishu county kenya, *European Journal Of Business and Management.* ISSN 2222-1905(paper) ISSN 2222-2839 (online) , Vol.6, No.25, 2014, pp 124-132
- Payne, A. 2012. *Service Marketing Pemasaran Jasa.* ANDI. Yogyakarta
- Peter, J. Paul dan Jerry C. Olson. 2013. *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran.* Buku 1. Edisi 9. Salemba Empat. Jakarta.
- Phurituch Senasu. The Effect of Commitment, Trust, Competence, Communication, Conflict Handling on Relationship Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty, University of the Thai Chamber of Commerce, <http://eprints.utcc.ac.th/id/eprint/1320>, pp 67-82

- Rahmatullah. 2009. Pengaruh komunikasi Pemasaran terhadap Loyalitas Nasabah (Studi kasus bank XYZ Syariah Cabang Bogor). *Jurnal Tazkia Islamic Finance & Business Review*, Vol.4, No. 2 Agustus-desember 2009. Pp 808-826
- Rizal Ahmad. 2009. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Komunikasi Pemasaran terhadap Kepuasan Konsumen pada Depot Air Minum Isi Ulang Sahabat langkat. *Jurnal Ilmiah Abdi Ilmu*, Vol.2, No.1 Mei 2009. Pp 1979-5408
- Robert m.Morgan and Shelby D.Hunt (1994). *The Commitment-trust theory of relationship Marketing. Journal of Marketing*, vol.58, No.3 jul, 1994 pp 20-38
- Siew-Peng Lee dan Sedigheh Moghavvemi. The Dimension of Service Quality and Its Impact on Customer Satisfaction, Trust, and Loyalty: A Case of Malaysian Banks. *Asian Journal of Business and Accounting* 8(2), 2015 pp91-121
- Smit dan Wright, 2004. Pengaruh relationship Marketing, Keamanan, kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian online shop dan loyalitas konsumen sebagai variabel intervening. *Journal of management, Volume 2 No.2 Maret 2016* pp 1-18
- Tjiptono Fandi 1995. *ManajemenJasa*, edisi pertama Penerbit ANDI Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2005, *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*, Edisi 1, Yogyakarta, Andi Offset
- Tjiptono, Fandy. 2010. *Strategi Pemasaran*. Penerbit ANDI, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2008. *Service Management: Mewujudkan Pelayanan Prima*. Penerbit Andi, Yogyakarta
- Tjiptono. F., G. Chandra, dan D. Adriana, 2008. *Pemasaran Strategik*. Penerbit Andi, Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Pemasaran Jasa*. Bayumedia Publishing. Yogyakarta.
- Umar, Husein. 2013. *Metode Penelitian : Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Edisi Kedua. Cetakan Keduabelas. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Woro Mardikawati. 2013. Pengaruh Nilai nasabah dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah, melalui Kepuasan Nasabah pada Pelanggan Bus Efisiensi (studi PO Efisiensi Jurusan Yogyakarta – Cilacap), *Jurnal Administrasi Bisni FISIP Universitas Diponegoro*, Email: Janis@undip.ac.id
- Wahyu Setia Dewi, Leonardo Budi Hasiolan, Maria M Minarsih. 2016. Pengaruh Kualitas Produk, Kepercayaan terhadap Keputusan Pembelian dengan

Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening. *Journal Of management*, Vol. 2 No. 2 maret 2016.

Wan Khalida. Pengaruh pemasaran Relational terhadap Kepuasan nasabah Perorangan pada Perusahaan Asuransi kebakaran jaya Proteksi Cabang Pekanbaru, *Skripsi*, Fakultas Ekonomi Universitas Riau.

Yazid, 2001, *Pemasaran Jasa*, Edisi Kedua, Penerbit Ekonisia, Yogyakarta

Yenny Soeindra. 2015. Analisis Pengaruh Kompetensi tenaga Penjual Kualitas Produk dan Harga terhadap Loyalitas Pengelola Outlet Binaan PT. Bakrie Telecom Surabaya. *Jurnal Ilmu Manajemen Magistra*, Vol. 1 No. 2 Agustus 2015 E-ISSN: 2442-4315, pp 1-10

Zerbini, F., Golfetto, F., & Gibbert, M (2007). Marketing of Competence: Exploring the resource-Based content of value-for-customers through a case study analysis. *Industrial marketing management*, 36(6), pp 784-798

Zulia Prastiwi. 2015. Pengaruh Citra Merek, Kepuasan, Kepercayaan, Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Semarang (Studi pada BTPN Pedurungan Semarang. URL: <http://dinus.ac.id/>.

